

风险沟通和社区参与

国家红会和 IFRC 应对小组指导说明

概述

以下信息简要概述了在 2019 新型冠状病毒（2019-nCoV）疫情爆发准备和应对行动中规划风险沟通和社区参与方法时需要注意的关键工具和指南。¹

健康与水、环境卫生和个人卫生（WASH）部门负责引领准备和应对行动的同事必须与风险沟通和社区参与活动中心进行协调，以推出有效的风险沟通和社区参与倡议。

什么是风险沟通和社区参与？	<p>风险沟通和社区参与（RCCE）是指在公共卫生事件（如当前的 nCoV 疫情爆发）期间系统性地让民众和社区参与并与之沟通的过程和方法，以便鼓励和帮助社区推动健康行为，防止传染病蔓延。为此，我们：</p> <ul style="list-style-type: none">• 询问民众知道、想要和需要什么，并让他们参与设计和交付与 nCoV 相关的服务和预防方法，从而提高社区干预的有效性和维持我们推进的变革。为民众和社区提供沟通机会和开放的沟通渠道，以便其提出问题 and 针对关切的问题展开讨论，这一点十分重要。• 采用多种社区参与方式和可信的沟通渠道，以接触、影响、联合、支持社区并为其提供有关 nCoV 风险和传播、原因、症状、预防 and 治疗的易于理解且准确可信的健康信息。• 通过听取和利用社区关于如何准备和应对 nCoV 疫情爆发的反馈意见和想法，建设地方能力，这对于树立社区有关 nCoV 预防、准备和应对的自主性而言十分重要。
为何风险沟通和社区参与对于应对 nCoV 而言如此重要？	<p>从之前的流行病爆发中汲取的经验教训：</p> <ul style="list-style-type: none">• 在我们尽力提供解决方案的过程中，民众和社区才是推动个人和集体行动以预防和应对 nCoV 的主要实施者和领导者。• 建立信任至关重要。一旦社区将我们视为可靠的建议来源，则其将影响他们是否接受志愿者的建议并采取相应行动。• 民众和社区需要充分理解并接受公共健康建议。如果不，他们可能拒绝进入其社区，甚至拒绝采取预防措施，从而加剧疾病传播。• 如果谣言传播得比真相更为迅速，且与真实的健康信息互相矛盾时，它将阻止民众保护自己并削弱我们的风险沟通• 我们需要核实社区如何理解消息。例如，埃博拉疫情爆发期间流传的“埃博拉致死”消息让民众认为埃博拉无法治愈，因此他们选择在家中死亡，而不去治疗中心就医，从而加剧了疾病蔓延。关于 nCoV 的消息同样必须予以核实，以确保其清晰明确，不会导致出现不必要的行为变化。• 与社区开展合作，让受民众信任的领导者 and 关键影响者参与进来，这比仅通过我们自己的志愿者进行动员相比，能更快速、更有效地动员社区。
应优先考虑哪些风险沟通和社区参与活动？	<p>社区是针对 nCoV 疫情爆发的所有干预措施的行动中心，社区参与方法是以健康为导向的行动的主流方法，旨在支持和确保应对措施有助于防止病毒传播、保护易感人群和终止疫情。查看附录 3 了解计划技巧。</p>

¹ 本指导说明参考世界卫生组织（WHO）发布的《风险沟通和社区参与领域针对 2019 新型冠状病毒（2019-nCoV）的准备状况和应对措施临时指导文件》，作为对其的补充。

	<ul style="list-style-type: none">• 通过解决民众的担忧和问题，同时提供可以保护其健康的行动（查看最新的风险沟通工具），准备好根据 WHO 和卫生部的最新证据沟通有关 nCoV 的已知和未知信息。就未知信息开展沟通好过沉默不语，因为沉默通常会被解释为压制信息或增长、以及容易滋生谣言的信息真空• 评估应涵盖社会和行为变更需求（即知识、态度、实践和信仰以及可信的沟通渠道），且应与其他合作伙伴协调开展，以便制定一致的风险沟通、社区参与和社会动员方法• 建立用于听取公众意见和发现谣言与错误信息的系统，例如，监控媒体和社交媒体、建立社区反馈机制或与现有机制建立联系、以及收集来自医务人员和热线的反馈；如需要，还可分别建立用于应对谣言、错误信息和常见问题的系统。• 将风险沟通和社区参与方法纳入公共健康和 WASH 计划，从而促进对话交流，提高社区的接受度和信任度。• 通过志愿者挨家挨户访问、广播和/或社交媒体积极告知受众，收集并回答所有问题和误解，从而让公众参与进来。• 有针对性地开展信息传播活动，重点关注本地化的参与方式以及强调卫生习惯和保持社交距离行为的关键预防措施• 培训志愿者，使其能更好地参与、倾听和传达 nCoV 相关信息，包括关键的未知信息• 确定有助于宣传和动员民众的主要影响者（如受民众信任的公众人物、社区领导人、宗教领袖、卫生工作者、传统治疗师、替代医学提供者）和网络（包括地方和社交媒体，如妇女团体、青年团体、宗教团体、社区广播电台）。
<p>关于风险沟通和社区参与，我需要记住哪些内容？</p> <p>查看附录 1 了解一般技巧。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 适应当地环境： 重点关注以获当地批准的信息为基础的对话要点，其根据当地环境和当地问题、看法、信仰和实践量身定制而成（请参见附录 4 和附录 5）。• 随着应对措施的发展，改变您的对话要点，以适应民众的信息需求和看法： 从而应对民众日益增长的知识和他们提供的反馈、以及在该地区传播的谣言和虚假信息• 检测您的消息： 任何新闻材料和消息在被广泛传播之前都需要与目标社区检测，以确保消息易于理解，且不会导致出现混乱甚至造成潜在伤害• 联系可信的信息源/关键影响者， 以扩大关键信息带来的作用• 倾听！ 定期收集信息需求并分析谣言和反馈： 这对于您塑造消息和沟通十分关键（请参见附录 2 和附录 3）• 培训工作人员和志愿者： 并非人人都是天生的沟通者，有些人可能需要帮助才能建立沟通、倾听和反馈收集技能。
<p>谁负责领导 RCCE，我们与谁进行协调？</p>	<p>尽管就良好的风险沟通和社区参与而言人人有责，但实际通过健康小组引导。活动中心是您组织中的健康促进、沟通和社区参与人员。确保您了解</p>

	<p>贵国卫生部和/或 WHO 以及联合国儿童基金会 (UNICEF) 是否启动了 RCC E/健康促进协调小组。</p> <p>IFRC 社区参与和问责联系方式： 全球： ombretta.baggio@ifrc.org ； 亚太地区： viviane.fluck@ifrc.org ； 非洲： Sharon.reader@ifrc.org ； 美洲： diana.medina@ifrc.org ； 欧洲： mark.south@ifrc.org</p>
<p>我从何处可以得到更多帮助、模板、指导等？</p>	<ul style="list-style-type: none">• WHO 风险沟通和社区参与工作相关资产：问题和答案；关于风险沟通和社区参与的临时技术指南；对公众的建议；传言和事实• 公共沟通资产：关键消息；健康建议推文；不同语言版本的社交媒体图文贴图；可编辑的社交媒体建议（使用免费应用 Canva）• 即将推出谣言和流言情况说明/志愿者问答• 社区参与和问责枢纽 https://www.communityengagementhub.org/：推行社区沟通和问责方案的工具、模板和技巧。

本指导说明中的实用文档

概述	1
附录 1: 社区参与关键技巧:	5
附录 2: 评估中发现的问题和信息有助于制定风险沟通和社区参与计划	7
附录 3: 风险沟通和社区参与规划技巧	8
附录 4: 消息制定建议	9
附录 5: 应对谣言和反馈	9

附录 1：社区参与关键技巧：

随着 nCoV 病例增多、公众恐慌加剧和谣言大肆传播，必须让民众和社区参与讨论解决办法，并采取有效行动来保护其自身、家人和所在社区。

- 1. 不要只告诉民众怎么做：承认社区的权威性是对流行病的关键。** 告诉民众怎么做（无论如何科学）并不总是奏效。通过双向沟通让他们参与进来更为有效，将讨论从自上而下的“命令式不要”转变为“协商式可以”，与社区开展合作，这一点十分关键。
- 2. 让同伴和领导发言：** 民众更倾向于重视他们认识、信任的人以及他们觉得会关心其安康的人所分享的信息。民众生活的社会文化环境独一无二，人际关系动态发展，他们对风险和可信的建议来源持有自己的看法，这些都会影响他们是否接受健康建议。不要只是邀请“权威专家”，还应请“本地专家”（如当地医院护士）讲解，他们不仅能提供有用信息，而且以适当措辞针对社区具体情况加以说明，事半功倍。
- 3. 建立参与和反馈方法：** 询问民众知道、想要和需要什么，并让他们参与设计和交付与 nCoV 相关的服务和预防方法，从而提高社区干预的有效性和维持我们推进的变革。为民众和社区提供沟通机会和开放的沟通渠道，以便其提出问题和针对关切的问题展开讨论，这一点十分重要。
- 4. 征求反馈：** 反馈可帮助红十字会与红新月会（RCRC）确立沟通和行动方向。例如，如果社区针对 nCoV 给儿童带来的风险提出了很多问题，则我们就必须通过所有风险沟通、社区参与和社会动员活动来解决这些问题。反馈相当于一套早期预警机制，可在问题恶化之前帮助迅速解决问题。红十字会与红新月会还有责任倾听和回应投诉，哪怕其中一些问题我们并不能解决，但我们倾听和承认的态度还是会得到民众的赞同。
- 5. 立即传播准确信息（根据卫生部和 WHO 的建议）：** 在实际病例确诊之前传播信息将有助于减轻民众的担忧，促进预防行动，从而帮助防止 nCoV 传播，并鼓励就医行为。因信息瞬息万变，请始终在您共享的所有消息（视频、音频和文本）上加盖日期戳。
- 6. 用个人最易接受的语言进行沟通。** 使用民众“拉家常式”的语言，确保他们理解我们想与其分享的一切，并确保他们能在没有语言障碍的情况下自信发言。
- 7. 促进认知和行动：** 行动导向的风险沟通和社区参与通常包含面向社区的信息，包括：
 - a. 应遵守的指示（例如，如果您生病了，请到 x 医院就诊），
 - b. 应采取的行为（例如，经常洗手，以保护您自己和他人远离疾病），以及
 - c. 您可以与朋友和家人共享的信息（例如，何时何地可获得服务，如可在医疗机构获得免费治疗）。
- 8. 测试您的方法：** 与社区一起对消息和材料进行试点测试，旨在确保信息易于理解且可被认可，并兼具相关性和说服力。还可帮助防止传播无意义或可能有害的信息。另请注意，过多的信息传播可能带来负面效果。

9. **对我们试图帮助的人负责：**促进我们更全面地对所合作的社区负责的方式之一是采取更为系统且协调的方法，妥善与“面临风险”的社区沟通，并根据他们向我们提供的反馈采取行动（例如，民众可能并不同意志愿者进行社区监督和联系追踪，且可能心生抱怨）。
10. **行为更改需要时间：**告诉民众在出现症状时寻求治疗远远不够 - 我们需要了解他们的动因、了解安全实践的障碍，并根据分析结果与他们保持沟通。我们还必须分析（如果已进行了现有研究）或收集有关民众知识、态度和实践的信息，并提供极具吸引力的创新工具，以帮助制定 nCoV 预防和控制方案。
11. **公开、诚实、及时：**及时、清楚地传达我们关于疾病的已知和未知信息，集中关注民众和社区可以采取哪些行动来减少传播和疾病风险。这是尊重的表现，有助于建立 RCRC 与社区之间的信任。
12. **了解最新消息并与他人合作：**随着对疾病的了解与日俱增，方法、建议和可能随之发生变化。定期检查来自卫生部或其他组织（如 WHO 和 UNICEF）的信息。同样重要的是，确保 RCRC 分享的信息不会与卫生部或 WHO 的信息互相矛盾，否则只会导致社区更加混乱，滋生不信任心理。
13. **红十字会与红新月会关怀：**受流行病影响或生活在易感环境中的民众很容易认为他们已被社会遗忘。社区参与战略将带来极为有利的心理效应。
14. **使用创新方式与民众和社区沟通：**手机、互联网和社交媒体的爆炸式增长改变了民众的沟通方式。沟通不再自上而下 - 民众可以公开、直接与 RCRC 交谈，并谈论 RCRC 相关事宜；且他们希望我们倾听他们的意见，让他们参与我们所做的一切（查看[工具 8](#)了解与所使用的沟通渠道相关的更多技巧）。

附录 2：评估中发现的问题和信息有助于制定风险沟通和社区参与计划

可以通过评估调查、焦点小组讨论、关键知情人访谈、辅助数据甚至仅仅通过观察来收集该等信息。参见《[工具 1：CEA 评估检查表和方法概述](#)》(Tool 1: CEA Assessment Checklist and Method Overview)，了解更详细的指导或检查合作伙伴的调查工具。

可帮助您制定风险沟通和社区参与计划的主题包括：

- 社区中的什么群体面临最高风险？
- 与 nCoV 相关的知识、态度和看法
 - 包括谣言、当地对疾病的描述、民众对 nCoV 风险的看法以及从之前呼吸道疾病爆发汲取的经验
- 信息源、渠道和环境 – 请参见下文了解一些供参考的问题
- 偏好语言
- 家居和社区实践
 - 民众寻求治疗的意愿、健康实践（以及是否增加或减少感染风险）、围绕实践的信念和价值观、如何在社区层面做决策
- 社会文化、经济和环境背景
 - 社会和政治紧张局势可能影响安全实践的采纳与资金、医疗服务或卫生用品等资源的获得情况，并可能影响关乎是否采用拟议实践的传统信仰和社会规范以及社区对应对措施的信心。

在 CEA 工具包“[工具 2：CEA 评估、基线、监控和评价问题](#)”(Tool 2: CEA Questions for assessments, baselines, monitoring and evaluation) 中可以找到一些要问的具体问题、更多问题以及建议的答案选项。请确保使用本地 nCoV 术语

1. 您是否具备阅读/书写能力？
2. 您在家里使用哪种语言？
3. 有什么事阻止您或者让您难以获得 nCoV 相关信息吗？
4. 您一般从何处获取健康信息？
5. 您从何处获取 nCoV 相关信息？
6. 关于 nCoV 信息，您最信任哪些信息来源？
7. 关于当前的 nCoV 疫情爆发，您最需要了解哪些信息？
8. 您听说过哪些 nCoV 相关信息？
9. 您是否听说过任何您无法确诊真假的 nCoV 相关信息？听谁说的？
10. 您如何处理听说的 nCoV 相关信息？是否进行了分享？与谁分享？
11. 如果您没有使用某些或全部信息，最普遍的原因是什么？
12. 如果您想提出问题、提供反馈或针对某个组织（如 RCRC）提出投诉，您觉得哪种方式最易接受？
13. 您认为您所在社区/当地现在是否有可能感染 nCoV？
14. 您认为 nCoV 在您所在社区是否属于重要问题？
15. 如果有人感染 nCoV，他们是否因此受到歧视或羞辱？
16. 关于 nCoV 您最担忧什么？
17. 如果您对 nCoV 存有疑问，您会向谁咨询？

附录 3: 风险沟通和社区参与规划技巧

第 1 步: 确定目标 (基于所开展的社区评估)

您希望通过风险沟通和社区参与实现什么目标?

- 针对贵国的准备措施和公共卫生建议进行沟通, 包括未知信息和已知信息的不确定因素。
- 鼓励民众采取建议的行为, 以防止 nCoV 传播 (找出是否存在最为重要但社区难以采取行动加以解决的特定行为, 例如民众及时报告疑似病例或一旦出现症状立刻就医)
- 及时报告 nCoV 疑似病例并寻求治疗
- 收集社区看法和谣言相关信息, 作出响应
- 让社区参与寻找解决方案, 以遏制 nCoV 传播
- 等等

第 2 步: 确定您的目标受众

- 受影响社区的民众
- 风险区域的民众
- 游客
- 学校和学生
- 企业
- 护理人员
- 等等

第 3 步: 了解最具影响力的行动者

- 健康专家
- RCRC 领导、工作人员和志愿者
- 公众人物 (歌手、青年冠军等)
- 社区领袖 - 教师、市长、宗教领袖、商界领袖、不同社区委员会的领袖
- 已感染 nCoV 或有家庭成员感染 nCoV 的民众 (真实体验)
- 民众的家庭成员
- 其他有影响力或受社区尊重的民众

第 4 步: 确定联系民众的最佳社区参与渠道

- 面对面 (通常最容易获取信任) - 尤其是通过志愿者和社区倡导者上门拜访
- 社交媒体
- 利用线上/线下具有影响力的关键人物 - 足球冠军、宗教领袖、商界领袖、youtube 明星等
- 宗教社区/集会
- 社交媒体、广播电台、电视、报纸
- 即时通讯应用
- 等等

第 5 步: 信息汇总 - 决定使用哪些渠道、联系哪些受众、传递哪些消息。最好使用不同的渠道以联系不同群体。

第 6 步: 倾听、监督您的影响力并作出改变

- 建立用于收集社区信息、反馈和谣言的系统 - 社区可能会标记出我们没有考虑到的问题、想法或解决方案
- 根据这些信息调整各部门的消息和应对活动, 以保持可信度、有效性和相关性。

附录 4：消息制定建议

对于 nCoV 等直接威胁，有效传递行为变化信息的基本要素在于：

1. **保持简洁：** 消息言简意赅至关重要 - 文字或图像过多可能会喧宾夺主，失去消息传达的意义。
2. **实现威胁/恐惧沟通与可执行消息之间的平衡：** 在紧急情况（如流行病）下，可以将严重警告与行动建议相结合来传达直接威胁，如“nCoV 可能导致严重疾病，请尽早接受治疗”。这些基于威胁的警告通常会让民众持续数周改变其日常行为。一旦威胁解除，旧行为将卷土重来。为了确保您实现短期和长期风险缓解目标，请确保同时指出其将带来的益处。
3. **发出行动号召：** 发出行动号召，告诉社区成员他们可以采取哪些措施来获益。这可以是‘请洗手’或‘如果您感染了呼吸道疾病，请寻求治疗’。行动号召应与社区相关，且完全可以实现（例如，如果民众没有肥皂可用，就请不要告诉他们‘务必用肥皂洗手’）
4. **必须让检测小组检测制定的消息。** 如果不这样做，会引起社区成员恐慌和混乱。充分制定信息，包括图形和措辞，并向一组具有代表性的社区成员（年龄和能力各不相同的男性女性）展示，评估其反应，以进行检测。根据需要利用他们的反馈修改消息。与社区一起对消息进行试点测试，这可确保信息易于理解且可被认可，并兼具相关性和说服力。还可帮助防止传播无意义或可能有害的信息。
5. **确保消息因地制宜：** 使用受影响人群的一种或多种语言以及受影响人群能理解的措辞；了解并理解社区的文化信仰和实践；
6. **解释原因：** 请始终对您所提倡的行为作出解释，如果民众理解某件事的重要性，他们更有可能去执行 - 例如，与民众知道饭前应洗手但不知道该行为的重要性相比，如果民众理解在饭前洗手可以阻止手上的细菌污染食物和进入口腔，他们更有可能记得饭前洗手。

附录 5：应对谣言和反馈

什么是谣言？

- 谣言是指未经证实的信息，可在有意或无意间传播。
- 它们可能包含正确或不正确的信息，或两者兼而有之。信息过少或过多且民众无法辨别对错时，谣言传播尤其迅速。
- 谣言可以反映个人或社区的愿望、恐惧或敌意
- 民众通常只有在相信其包含部分真实信息的情况下才会分享谣言

什么导致谣言滋生？

谣言背后往往是恐惧或希望，散布谣言的人并非愚蠢，只是单纯存有疑问、希望和恐惧。

- “谣言基本法则”阐明了这一问题的重要性，不确定性程度将决定谣言流传的数量
- 消息误解或沟通不畅可能演变成谣言，而各机构分享的信息相互冲突或矛盾时，更是雪上加霜

为什么要关注谣言？

社区拥有自己的沟通网络，谣言传播十分迅速，且极具影响力。关于传染病，通常有两种谣言：1) 疑似病例（警报）相关谣言和 2) 社区解释原因的谣言。

- 谣言会分散民众对健康信息的注意力，并与健康信息背道而驰。这可能威胁生命，并助长 nCoV 疫情蔓延，因此不容忽视
- 谣言可能导致民众丧失对服务和 RCRC 的信心
- 谣言可以提供关于 RCRC 表现和社区对我们的看法的真实反馈

如何捕捉谣言？

分辨谣言并不只是询问民众所听到的任何谣言那么简单。这不一定会揭露谣言，例如，民众可能认为某条谣言十分真实，因此根本不认为它是谣言，或者民众可能并不相信可以与您讨论该问题。倾听不仅仅是听人说。为了有效倾听谣言，您需要：

- 依赖现有和可信的关系进行倾听。
- 确保您能听懂社区最常使用的语言。
- 与社区进行公开和随意的对话
- 评估谣言所带来的潜在风险，以帮助您决定如何应对 - 且是否需要即时应对或可以暂时搁置
- 一些收集谣言的渠道，包括：
 - 询问志愿者和当地工作人员听到的信息（工作期间或个人生活当中）
 - 专题小组讨论
 - 通过反馈、投诉和系统 - 请参见反馈入门工具包（[链接](#)）
 - 社区网络，如社区委员会、妇女或青年团体
 - 本地媒体
 - 社交媒体
 - 等等
- 您必须培训志愿者如何留意、倾听和收集谣言，并提供谣言和反馈日志 - 请参见下一附录，获取此日志模板

决定何时针对谣言采取行动

我们需要将谣言重新界定为有用指导，其类似于疼痛，通常提供令人不适但实用的反馈。谣言是用于了解沟通于何处出错的实用指标。这一重新界定可能帮助卫生专家更早地发现病例，且更有效地与公众沟通；它还可能鼓励在社区内针对异常疾病事件展开讨论。

并非所有谣言都需要有所应对。决定何时予以应对时，请考虑：

- 谣言带来的风险（请参见以下示例）
- 风险发生的可能性
- 可能给 RCRC 的信任和声誉带来的损害
- 您是否能通过查证谣言来自社区何处以及是否来自多个独立可靠来源来进行核实吗？询问其他信任的联系人关于谣言的情况，以及他们是否同样听说过。但小心不要在核实过程中散布谣言！

下表概括了谣言所带来的一些风险，包含一些从社交媒体上收集到的实际谣言示例

造成伤害	类固醇和乙醇可以杀死病毒
阻止民众寻求服务	用盐水漱口可防治感染
引起冲突或羞辱	之所以发生冠状病毒是因为中国人很脏而且吃蛇
导致出现危险行为	我能分辨出动物是否生病，因为其生病后会表现得很疯狂
将某些群体置于风险之中	所有来自武汉的人（中国人）都被感染了，不要让他们进入我们的村庄/国家
将应对小组置于风险之中	政府和合作伙伴正在藏匿药物，以治疗 2019-nCoV 患者

应对谣言

- 了解谣言诱因可以帮助您计划应对措施，并防止其卷土重来。例如，谣言是否起源于一条措辞不当的消息？志愿者说的话？政府公告？或是因为我们开展活动的方式，比如围绕卫生保健服务？
- 请不要单纯忽视或否认谣言。通过可信的沟通渠道，使用最易被社区居民理解的语言和措辞，分享真实信息，解决谣言
- 检查社区是否收到、理解并相信这些消息和新说法
- 确保所有工作人员和志愿者（尤其是社区倡导者）定期了解最新谣言、以及听到谣言后该如何应对。
- 尊重当地信仰！例如，在埃博拉疫情爆发期间，巫术导致埃博拉这条谣言流传甚广；常规应对是将埃博拉称为病毒。然而，接受这一替代性解释并创建与社区心态一致的建议（例如，无保护措施请勿触摸患者，但可提供食物[和祈祷]，以表同情）可能更为有用。

实用资源

- [IFRC 反馈入门工具包 \(Feedback starter kit\)](#)
- [《Internews 谣言追踪方法 - 第三部分：如何指导》\(Internews Rumour Tracking Methodology - Part III: How To Guide\)](#)